Servicio de Informática

BUZÓN DEL SGIC: manual de usuario

Contenido

Participación de los Centros....1
Realización de solicitudes....2
Proceso del SGIC....3
Estados de una solicitud....4
Ejemplo de un proceso completo....4
Gestión global de solicitudes....10
Realización de estadísticas....11
Comentarios adicionales....12

El **buzón SGIC** implementa un sistema de comunicación con los usuarios del sistema de calidad, facilitando la comunicación con los solicitantes, la gestión de las peticiones y su análisis posterior.

Consta de:

- Una página en el Campus Virtual en la que realizar solicitudes
- Una gestión automatizada de las peticiones, con un proceso que notifica a los responsables, y permite registrar respuestas y estados, para su posterior análisis
- Una gestión estadística de todas las peticiones, tanto a nivel de centro como de todo el sistema.

Participación de los Centros

En cada Centro, se definen dos perfiles, grupos de usuarios con unas funciones diferenciadas:

- **Gestores SGIC:** es el conjunto de personas **responsables de responder a las solicitudes**. Recibirán avisos cuando entre una nueva solicitud, y serán los responsables de gestionarlas. Además, pueden visualizar el estado de las peticiones de su Centro.
- **Supervisores SGIC:** grupo de personas que pueden **visualizar el estado de las solicitudes** de su Centro, pero no interactuar con ellas.

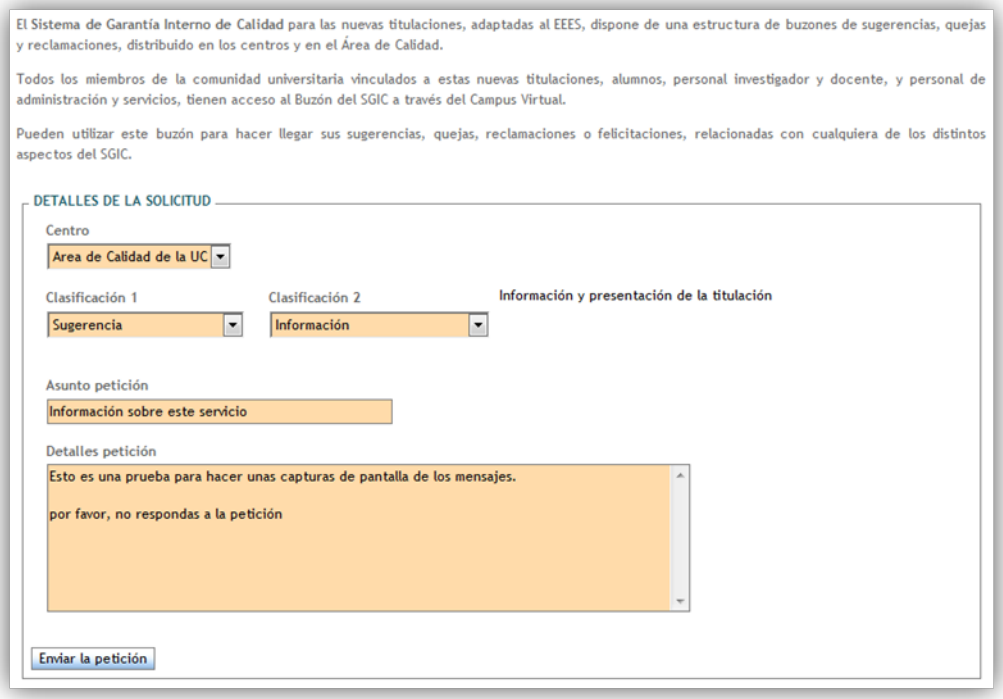
Las labores de supervisión se realizan a través del sitio https://unidades.unican.es/unidades/sgic (https://unidades.unican.es/unidades/sgic_pruebas para el entorno de pruebas).

Se deberá hacer inicio de sesión con la cuenta de unican (UNICAN\nombre_usuario o GESTION\nombre_usuario).

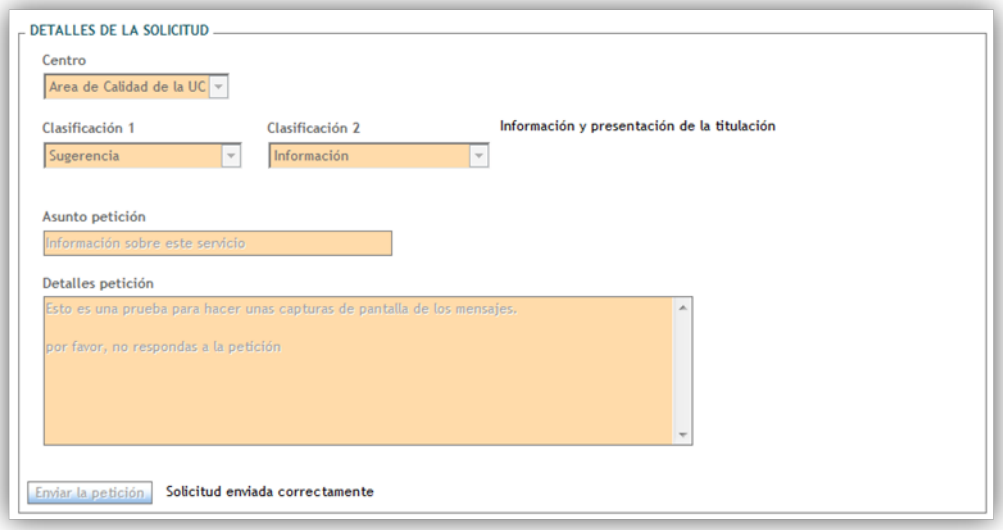
Realización de solicitudes

Los usuarios ven el servicio a través de una opción de menú del Campus Virtual (actualmente, en menú general→SGIC). El formulario tiene diversos desplegables y campos, todos ellos deben ser rellenados antes de hacer el envío.

El primer desplegable (Centro) condiciona el centro al que se remitirá la solicitud. En el desplegable aparece un buzón para el Area de Calidad (gestionado desde el Vicerrectorado de Calidad), y se irán añadiendo los diferentes centros a medida que se incorporen al sistema.


El Sistema de Garantía Interno de Calidad para las nuevas titulaciones, adaptadas al EEES, dispone de una estructura de buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, distribuido en los centros y en el Área de Calidad.
Todos los miembros de la comunidad universitaria vinculados a estas nuevas titulaciones, alumnos, personal investigador y docente, y personal de administración y servicios, tienen acceso al Buzón del SGIC a través del Campus Virtual.
Pueden utilizar este buzón para hacer llegar sus sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones, relacionadas con cualquiera de los distintos aspectos del SGIC.
DETALLES DE LA SOLICITUD
Centro
Area de Calidad de la UC
Clasificación 1
Sugerencia
Clasificación 2
Información
Información y presentación de la titulación
Asunto petición
Información sobre este servicio
Detalles petición
Esto es una prueba para hacer unas capturas de pantalla de los mensajes.
por favor, no respondas a la petición
Enviar la petición

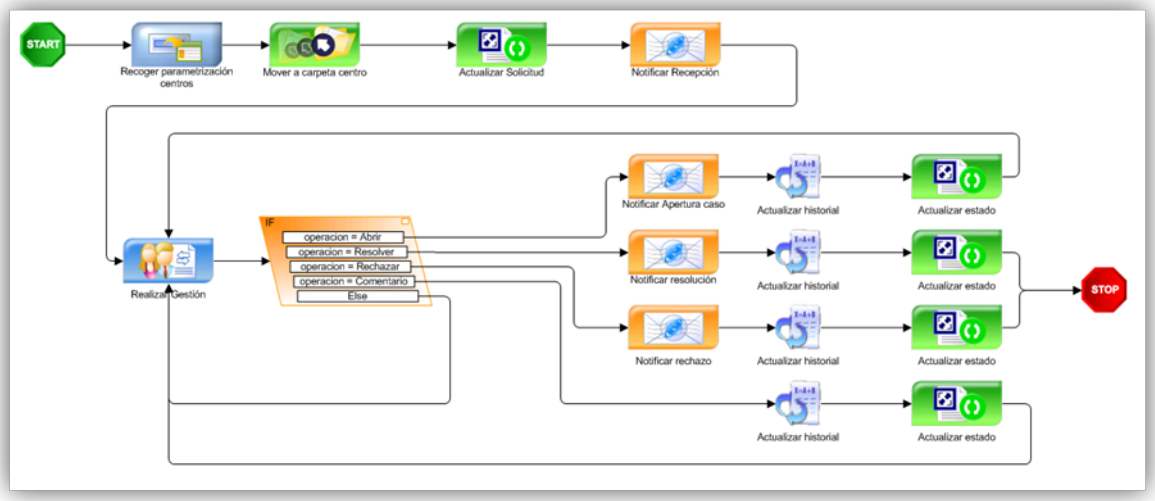
Una vez rellenada y enviada la solicitud, se indica del éxito o fracaso de la misma. Si se quiere reintentar el envío, se puede pulsar de nuevo la opción de menú SGIC.



Proceso del SGIC

Tras la recepción de la solicitud, un proceso automático realiza las siguientes tareas:

- Notifica al solicitante la recepción de la petición
- Notifica a los gestores del Centro la existencia de una nueva solicitud
- Se queda a la espera de que se gestione la solicitud, pudiendo:
    - **Abrir la solicitud:** notifica al solicitante que su solicitud está en proceso de estudio, y mantiene la gestión abierta
    - **Enviar un mensaje al solicitante:** permite enviar un texto de forma automática por email al solicitante, y lo registra en el historial
    - **Introducir un comentario:** permite apuntar en el historial de la solicitud un comentario, que no verá el solicitante, sólo los gestores SGIC. Típicamente, se usará para registrar un mensaje enviado por el solicitante o cualquier otra incidencia interna.
    - **Resolver la solicitud:** comunica al usuario la resolución de su solicitud, enviando un texto que se introduce en la resolución. Sería el procedimiento habitual para dar por cerrada la petición.
    - **Rechazar la solicitud:** comunica al usuario que la solicitud ha sido rechazada, indicándole el motivo. Después, cierra la solicitud.



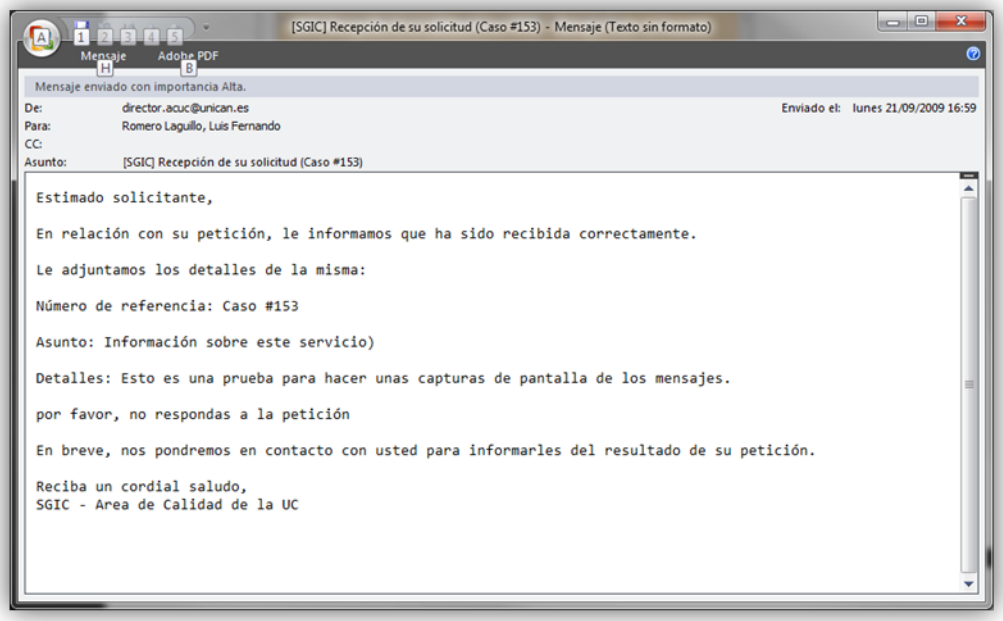
Estados de una solicitud

Una solicitud puede estar en los siguientes estados:

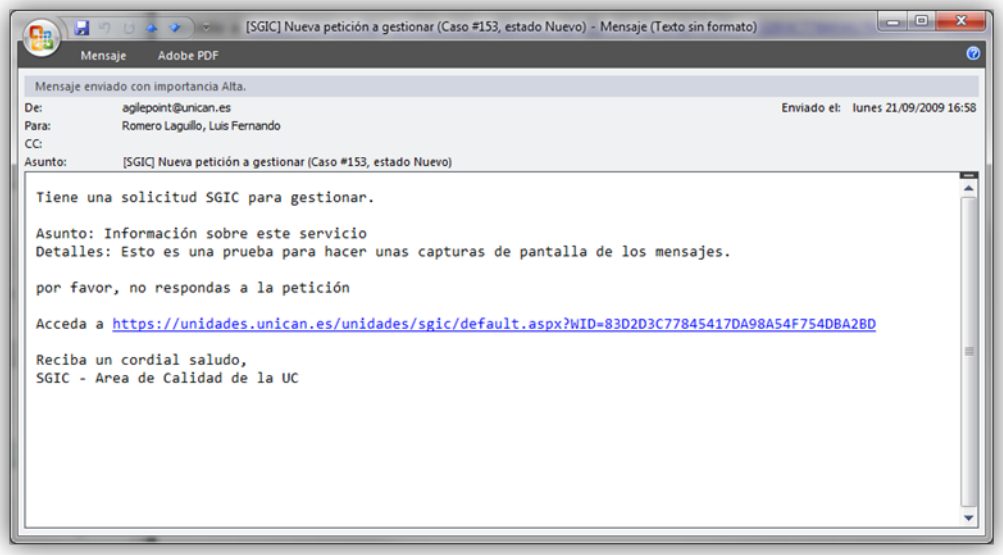
- Nueva: ha sido recibida, pero no se ha hecho nada con ella.
- Abierta: está en fase de estudio, y se ha notificado este hecho al usuario
- Resuelta: está resuelta, y se ha notificado el resultado al usuario
- Rechazada: está rechazada, y se ha notificado el resultado al usuario

Ejemplo de un proceso completo

Tras haber rellenado el formulario en el Campus Virtual, el solicitante recibiría este correo de confirmación, en el que se le informaría del número de referencia de la petición.


[SGIC] Recepción de su solicitud (Caso #153) - Mensaje (Texto sin formato)
Mensaje
Adobe PDF
Mensaje enviado con importancia Alta.
De: director.acuc@unican.es
Enviado el: lunes 21/09/2009 16:59
Para: Romero Laguillo, Luis Fernando
CC:
Asunto: [SGIC] Recepción de su solicitud (Caso #153)
Estimado solicitante,
En relación con su petición, le informamos que ha sido recibida correctamente.
Le adjuntamos los detalles de la misma:
Número de referencia: Caso #153
Asunto: Información sobre este servicio)
Detalles: Esto es una prueba para hacer unas capturas de pantalla de los mensajes.
por favor, no respondas a la petición
En breve, nos pondremos en contacto con usted para informarles del resultado de su petición.
Reciba un cordial saludo,
SGIC - Area de Calidad de la UC

Los gestores del SGIC de este centro (uno o varios) recibirían un aviso de la solicitud a gestionar, indicando el número de caso, asunto y detalles. El correo incluye un enlace que nos lleva a la página en la que se puede gestionar el caso.


[SGIC] Nueva petición a gestionar (Caso #153, estado Nuevo) - Mensaje (Texto sin formato)
Mensaje
Adobe PDF
Mensaje enviado con importancia Alta.
De: agilepoint@unican.es
Enviado el: lunes 21/09/2009 16:58
Para: Romero Laguillo, Luis Fernando
CC:
Asunto: [SGIC] Nueva petición a gestionar (Caso #153, estado Nuevo)
Tiene una solicitud SGIC para gestionar.
Asunto: Información sobre este servicio
Detalles: Esto es una prueba para hacer unas capturas de pantalla de los mensajes.
por favor, no respondas a la petición
Acceda a https://unidades.unican.es/unidades/sgic/default.aspx?WID=83D2D3C77845417DA98A54F754DBA2BD
Reciba un cordial saludo,
SGIC - Area de Calidad de la UC

El enlace abre el sitio de gestión del SGIC, y nos marca en azul la tarea de gestión que nos ha sido asignada. En esa zona (lista de tareas SGIC) estarán otras tareas que nuestro usuario o grupo de usuarios tenga asignadas, pero la marcada en azul será la correspondiente al enlace que hemos pulsado.

Poniendo en ratón encima de las palabras ‘realizar gestión’, aparece un desplegable con opciones. Cuando la tarea está asignada a un grupo de personas, primero debemos ‘tomar asignación’, es decir, decir que el usuario que lo hace es el que se encargará de resolver la gestión.

Si más adelante decide no hacerlo, puede usar la opción ‘devolver al pool’.

Si en un centro, el gestor del SGIC es una sola persona, no aparecerá la opción tomar asignación, sino que directamente podrá abrir la solicitud. Esto también pasa una vez que una persona ha asumido la gestión de un proceso, ya que posteriormente, **todos los avisos para la gestión le llegan sólo a él.**

Al seleccionar 'Abrir gestionar solicitud' se abre un formulario con los detalles de la solicitud, y un menú central de opciones en el que decidir qué hacer con la solicitud.

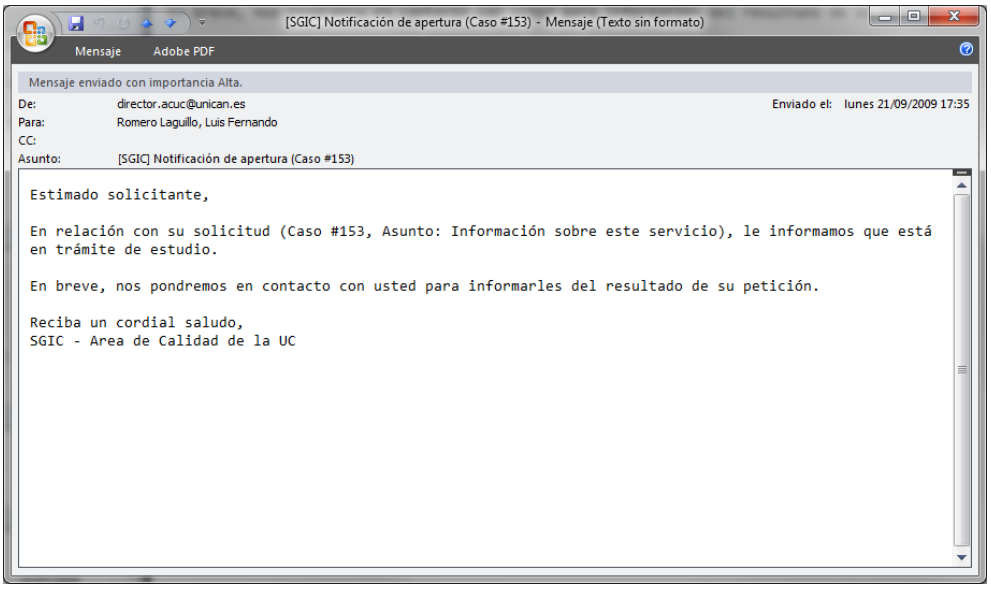
El campo Historial es importante, porque recogerá de forma automática cada una de las operaciones realizadas con unan solicitud, junto con la fecha en que se hicieron.

Se elige la opción deseada, se rellena el texto a enviar al solicitante y se pulsa la opción 'Enviar y Cerrar":

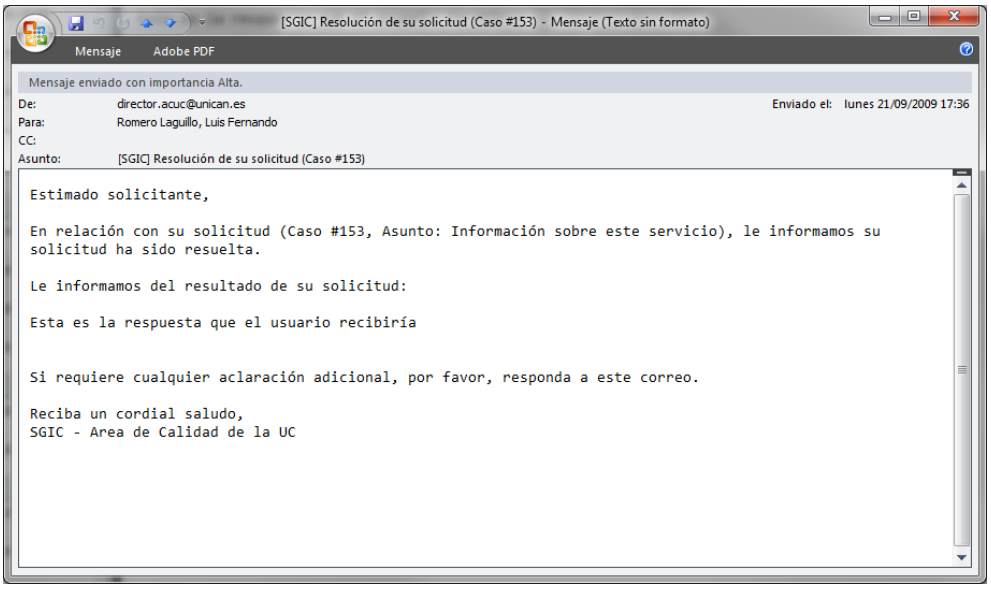
- Nada: deja la petición como estaba, equivalente a cerrar el formulario
- Abrir la solicitud: opcional, comunica por email al solicitante que su solicitud está siendo estudiada

- Enviar mensaje: envía el texto que se indique al usuario, y no modifica el estado.
- Rechazar: envía el texto que se indique al usuario, y marca como rechazada la solicitud
- Introducir un comentario: introduce un texto en el historial, a modo de recordatorio o aclaración, y deja el estado como estaba

Este es el mensaje que el solicitante recibiría tras 'abrir la solicitud':

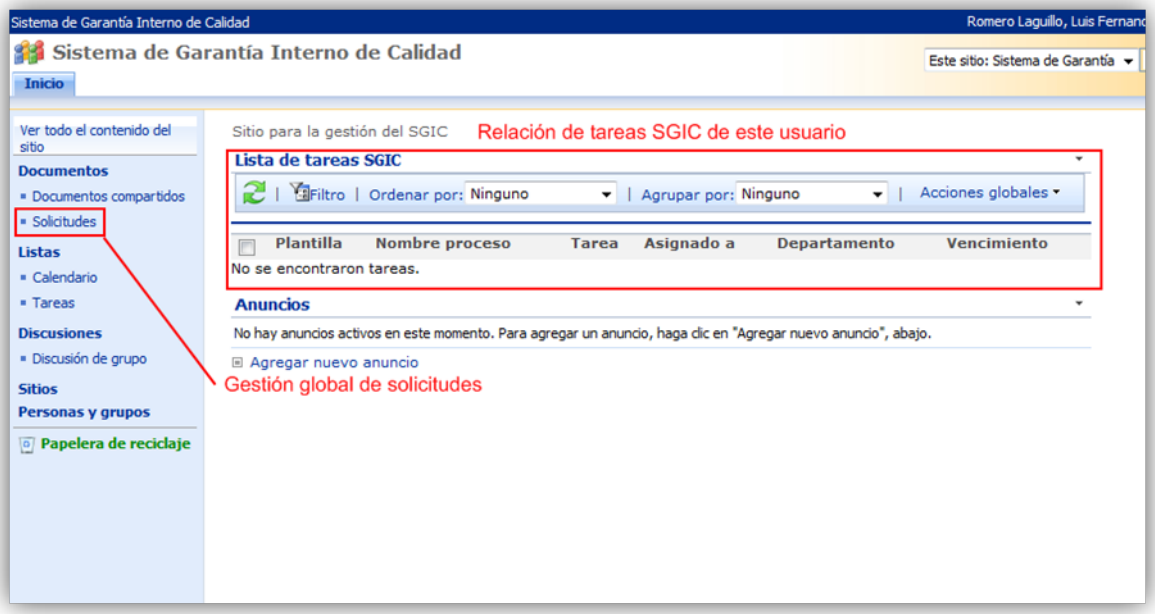

[SGIC] Notificación de apertura (Caso #153) - Mensaje (Texto sin formato)
Mensaje
Adobe PDF
Mensaje enviado con importancia Alta.
De: director.acuc@unican.es
Enviado el: lunes 21/09/2009 17:35
Para: Romero Laguillo, Luis Fernando
CC:
Asunto: [SGIC] Notificación de apertura (Caso #153)
Estimado solicitante,
En relación con su solicitud (Caso #153, Asunto: Información sobre este servicio), le informamos que está en trámite de estudio.
En breve, nos pondremos en contacto con usted para informarles del resultado de su petición.
Reciba un cordial saludo,
SGIC - Area de Calidad de la UC

Y este el que recibe con la resolución de la solicitud. Es equivalente al que recibiría en caso de rechazo.

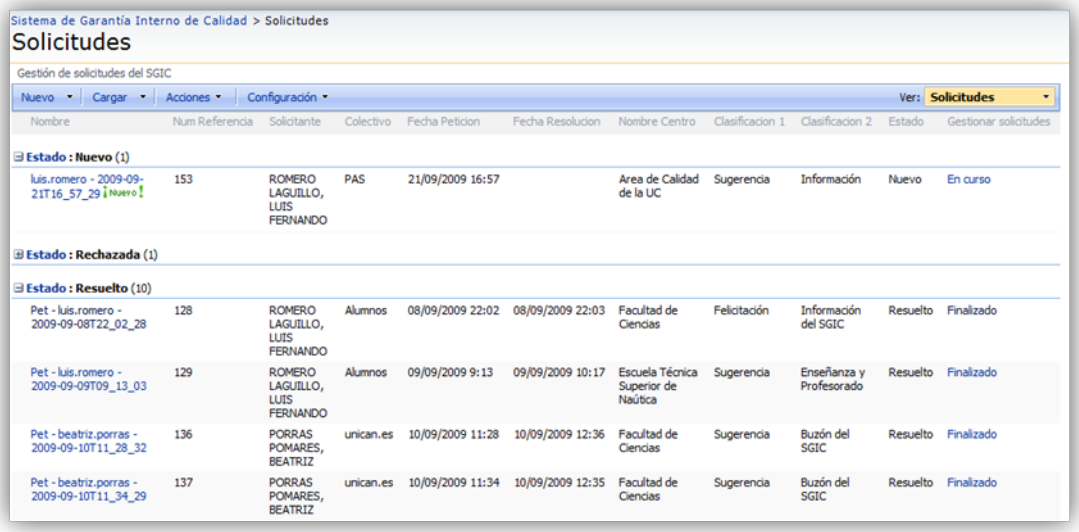

[SGIC] Resolución de su solicitud (Caso #153) - Mensaje (Texto sin formato)
Mensaje
Adobe PDF
Mensaje enviado con importancia Alta.
De: director.acuc@unican.es
Enviado el: lunes 21/09/2009 17:36
Para: Romero Laguillo, Luis Fernando
CC:
Asunto: [SGIC] Resolución de su solicitud (Caso #153)
Estimado solicitante,
En relación con su solicitud (Caso #153, Asunto: Información sobre este servicio), le informamos su solicitud ha sido resuelta.
Le informamos del resultado de su solicitud:
Esta es la respuesta que el usuario recibiría
Si requiere cualquier aclaración adicional, por favor, responda a este correo.
Reciba un cordial saludo,
SGIC - Area de Calidad de la UC

Gestión global de solicitudes

Accediendo al sitio https://unidades.unican.es/unidades/sgic se gestionan todas las solicitudes SGIC (enlace 'solicitudes', cada centro verá sólo las suyas) además de otra información que irá incorporando el Vicerrectorado de Calidad.

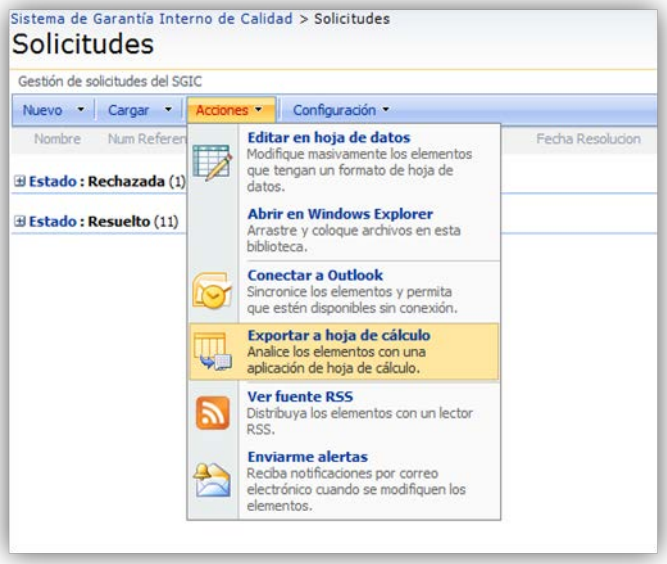

Sistema de Garantía Interno de Calidad
Romero Laguillo, Luis Fernand
Sistema de Garantía Interno de Calidad
Este sitio: Sistema de Garantía
Inicio
Ver todo el contenido del sitio
Documentos
Documentos compartidos
Solicitudes
Listas
Calendario
Tareas
Discusiones
Discusión de grupo
Sitios
Personas y grupos
Papelera de reciclaje
Sitio para la gestión del SGIC
Relación de tareas SGIC de este usuario
Lista de tareas SGIC
Filtro | Ordenar por: Ninguno | Agrupar por: Ninguno | Acciones globales
Plantilla Nombre proceso Tarea Asignado a Departamento Vencimiento
No se encontraron tareas.
Anuncios
No hay anuncios activos en este momento. Para agregar un anuncio, haga clic en "Agregar nuevo anuncio", abajo.
Agregar nuevo anuncio
Gestión global de solicitudes

Pinchando en el enlace 'solicitudes' se visualizan todas las solicitudes, agrupadas por su estado. Por defecto, se mostrarán sólo las solicitudes activas (no resueltas o rechazadas), pero en el desplegable 'ver' se podrán elegir otras formas de presentación.

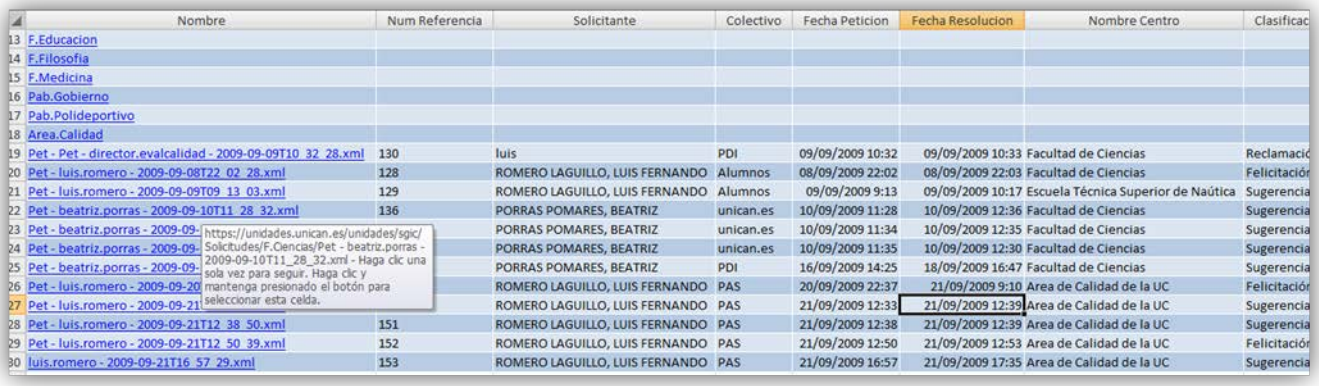

Sistema de Garantía Interno de Calidad > Solicitudes
Solicitudes
Gestión de solicitudes del SGIC
Nuevo | Cargar | Acciones | Configuración
Ver: Solicitudes
Nombre | Num Referencia | Solicitante | Colectivo | Fecha Peticion | Fecha Resolucion | Nombre Centro | Clasificacion 1 | Clasificacion 2 | Estado | Gestionar solicitudes
Estado : Nuevo (1)
luis.romero - 2009-09-21T16_57_29 Nuevo! | 153 | ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO | PAS | 21/09/2009 16:57 | | Area de Calidad de la UC | Sugerencia | Información | Nuevo | En curso
Estado : Rechazada (1)
Estado : Resuelto (10)
Pet - luis.romero - 2009-09-08T22_02_28 | 128 | ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO | Alumnos | 08/09/2009 22:02 | 08/09/2009 22:03 | Facultad de Ciencias | Felicitación | Información del SGIC | Resuelto | Finalizado
Pet - luis.romero - 2009-09-09T09_13_03 | 129 | ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO | Alumnos | 09/09/2009 9:13 | 09/09/2009 10:17 | Escuela Técnica Superior de Naútica | Sugerencia | Enseñanza y Profesorado | Resuelto | Finalizado
Pet - beatriz.porras - 2009-09-10T11_28_32 | 136 | PORRAS POMARES, BEATRIZ | unican.es | 10/09/2009 11:28 | 10/09/2009 12:36 | Facultad de Ciencias | Sugerencia | Buzón del SGIC | Resuelto | Finalizado
Pet - beatriz.porras - 2009-09-10T11_34_29 | 137 | PORRAS POMARES, BEATRIZ | unican.es | 10/09/2009 11:34 | 10/09/2009 12:35 | Facultad de Ciencias | Sugerencia | Buzón del SGIC | Resuelto | Finalizado

Realización de estadísticas

La vista de solicitudes nos da un resumen rápido de solicitudes por estado, pero si queremos hacer un análisis más detallado, podemos usar las funciones de exportación a Excel:


Sistema de Garantía Interno de Calidad > Solicitudes
Solicitudes
Gestión de solicitudes del SGIC
Nuevo
Cargar
Acciones
Configuración
Nombre
Num Referen
Fecha Resolucion
Estado : Rechazada (1)
Estado : Resuelto (11)
Editar en hoja de datos
Modifique masivamente los elementos que tengan un formato de hoja de datos.
Abrir en Windows Explorer
Arrastre y coloque archivos en esta biblioteca.
Conectar a Outlook
Sincronice los elementos y permita que estén disponibles sin conexión.
Exportar a hoja de cálculo
Analice los elementos con una aplicación de hoja de cálculo.
Ver fuente RSS
Distribuya los elementos con un lector RSS.
Enviarme alertas
Reciba notificaciones por correo electrónico cuando se modifiquen los elementos.

Esto genera una hoja de cálculo Excel, en la que tenemos disponibles todas las solicitudes que estábamos visualizando:



	Nombre	Num Referencia	Solicitante	Colectivo	Fecha Peticion	Fecha Resolucion	Nombre Centro	Clasificac
13	F.Educacion							
14	F.Filosofia							
15	F.Medicina							
16	Pab.Gobierno							
17	Pab.Polideportivo							
18	Area.Calidad							
19	Pet - Pet - director.evalcalidad - 2009-09-09T10_32_28.xml	130	luis	PDI	09/09/2009 10:32	09/09/2009 10:33	Facultad de Ciencias	Reclamació
20	Pet - luis.romero - 2009-09-08T22_02_28.xml	128	ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	Alumnos	08/09/2009 22:02	08/09/2009 22:03	Facultad de Ciencias	Felicitación
21	Pet - luis.romero - 2009-09-09T09_13_03.xml	129	ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	Alumnos	09/09/2009 9:13	09/09/2009 10:17	Escuela Técnica Superior de Naútica	Sugerencia
22	Pet - beatriz.porras - 2009-09-10T11_28_32.xml	136	PORRAS POMARES, BEATRIZ	unican.es	10/09/2009 11:28	10/09/2009 12:36	Facultad de Ciencias	Sugerencia
23	Pet - beatriz.porras - 2009-09-		PORRAS POMARES, BEATRIZ	unican.es	10/09/2009 11:34	10/09/2009 12:35	Facultad de Ciencias	Sugerencia
24	Pet - beatriz.porras - 2009-09-		PORRAS POMARES, BEATRIZ	unican.es	10/09/2009 11:35	10/09/2009 12:30	Facultad de Ciencias	Sugerencia
25	Pet - beatriz.porras - 2009-09-		PORRAS POMARES, BEATRIZ	PDI	16/09/2009 14:25	18/09/2009 16:47	Facultad de Ciencias	Sugerencia
26	Pet - luis.romero - 2009-09-20		ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	PAS	20/09/2009 22:37	21/09/2009 9:10	Area de Calidad de la UC	Felicitación
27	Pet - luis.romero - 2009-09-21		ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	PAS	21/09/2009 12:33	21/09/2009 12:39	Area de Calidad de la UC	Sugerencia
28	Pet - luis.romero - 2009-09-21T12_38_50.xml	151	ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	PAS	21/09/2009 12:38	21/09/2009 12:39	Area de Calidad de la UC	Sugerencia
29	Pet - luis.romero - 2009-09-21T12_50_39.xml	152	ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	PAS	21/09/2009 12:50	21/09/2009 12:53	Area de Calidad de la UC	Felicitación
30	luis.romero - 2009-09-21T16_57_29.xml	153	ROMERO LAGUILLO, LUIS FERNANDO	PAS	21/09/2009 16:57	21/09/2009 17:35	Area de Calidad de la UC	Sugerencia

https://unidades.unican.es/unidades/sgic/Solicitudes/F.Ciencias/Pet - beatriz.porras - 2009-09-10T11_28_32.xml - Haga clic una sola vez para seguir. Haga clic y mantenga presionado el botón para seleccionar esta celda.

Y podemos usar las tablas dinámicas para hacer un informe (es necesario filtrar el informe a aquellas solicitudes que tengan numero de referencia no vacío).

Cuenta de Num Referencia	Rótulos de columna		
Rótulos de fila	Rechazada	Resuelto	Total general
Alumnos		2	2
Felicitación		1	1
Sugerencia		1	1
PAS		5	5
Felicitación		2	2
Sugerencia		3	3
PDI	1	1	2
Reclamación	1		1
Sugerencia		1	1
Total general	**1**	**8**	**9**

Comentarios adicionales

- El diálogo con los solicitantes, de requerirse alguna aclaración, se deberá realizar por email. Sería conveniente apuntar las preguntas/respuestas en el historial del caso usando la función de comentarios